



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Pulse Help

[Widget hinzufügen](#)

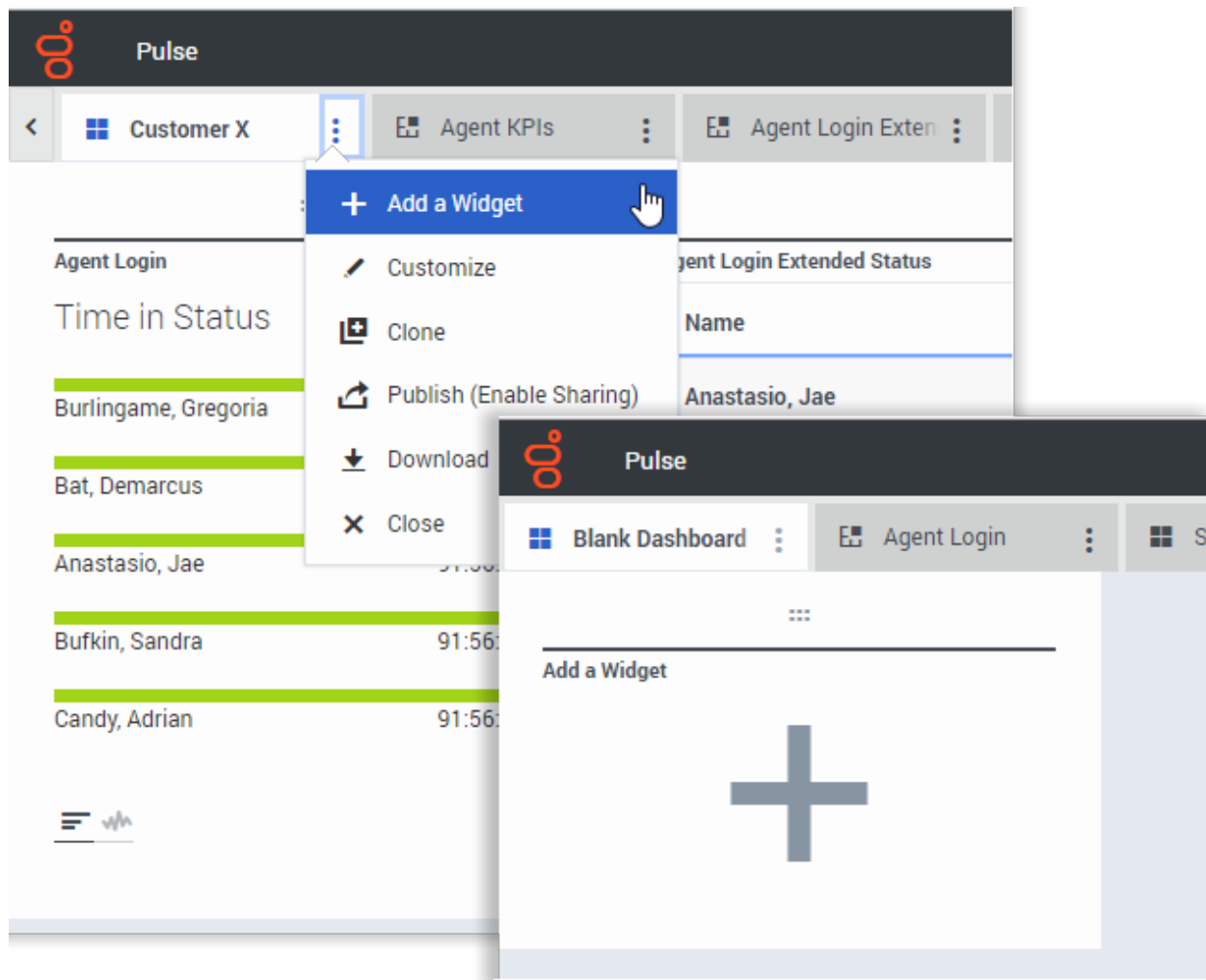
Widget hinzufügen

Es ist einfach, Ihrem Genesys Pulse-Dashboard oder Wallboard neue Berichts-Widgets hinzuzufügen. Genesys Pulse stellt einen Basissatz an vordefinierten Berichtsvorlagen zur Verfügung, die bereits mit den üblichen Statistiken für Berichtsaktivitäten, die von Genesys-Lösungen bearbeitet werden, ausgestattet sind. Jeder Benutzer mit ausreichenden Berechtigungen kann Widgets und Berichtsvorlagen erstellen oder ändern.

Inhaltsverzeichnis

- **1 Widget hinzufügen**
 - 1.1 Berichte hinzufügen
 - 1.2 Bericht erstellen
 - 1.3 Anzeigoptionen
 - 1.4 Alarme
 - 1.5 Collectors auswählen
 - 1.6 Nächste Schritte

Berichte hinzufügen

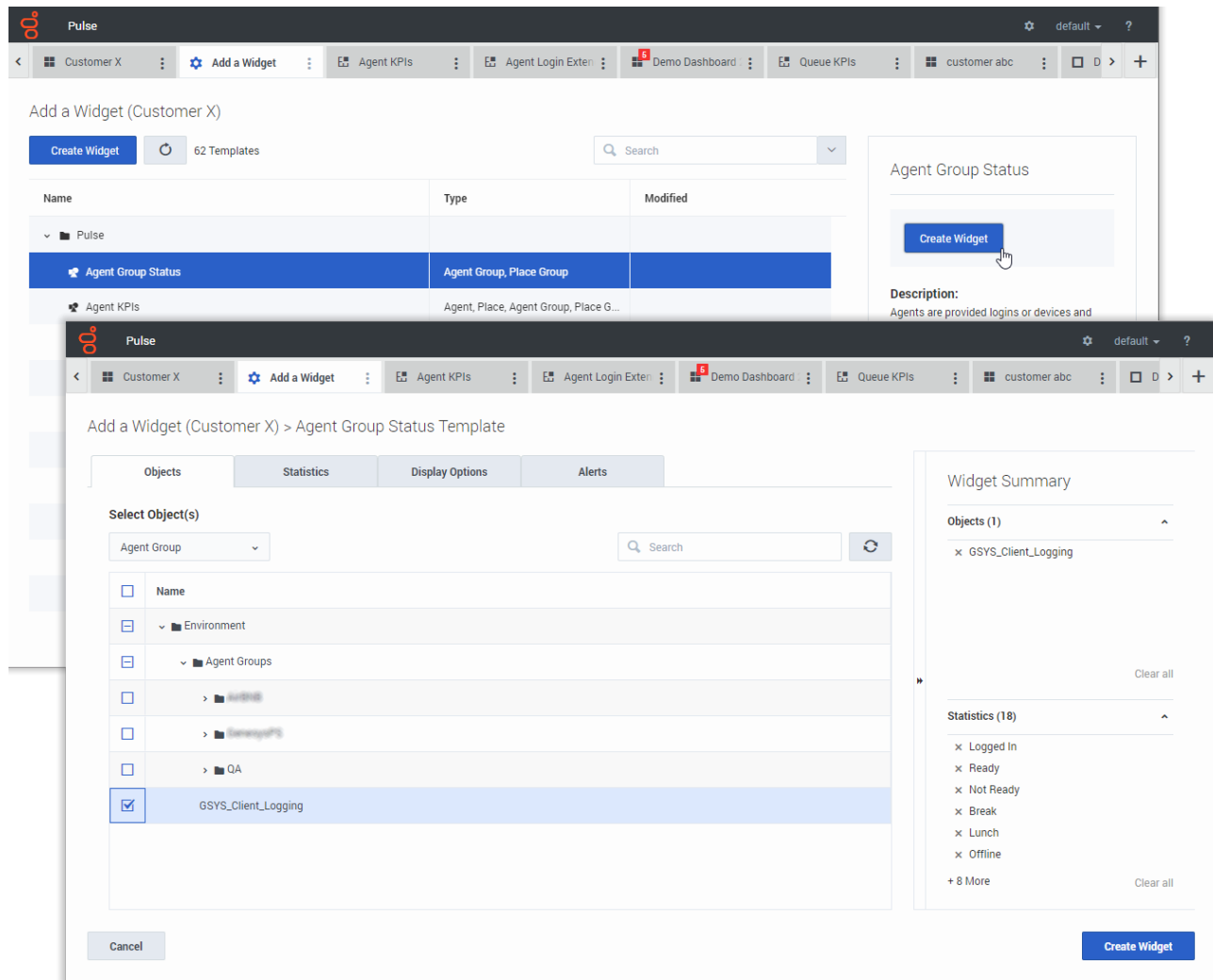


Es gibt zwei Möglichkeiten, wie Sie einen Bericht zu Ihrem Dashboard oder Wallboard hinzufügen können:

- Klicken Sie in der rechten Ecke auf das Symbol „Mehr“ und dann auf **Widget hinzufügen**.
- Klicken Sie in leeren Dashboards und Wallboards auf das Symbol **Widget hinzufügen**.

Genesys Pulse öffnet einen Berichtersteller, der Ihnen hilft.

Bericht erstellen



Genesys Pulse führt Sie durch den Prozess zum Erstellen oder Ändern von Berichts-Widgets. Klicken Sie auf die **Standardberichtsvorlage**, die Sie verwenden möchten, und klicken Sie auf **Widget erstellen**.

Wählen Sie die **Objekte** und **Statistiken**, die Sie in Ihren Bericht aufnehmen möchten.

Folgende Elemente sind im Bericht-Widget erforderlich:

- Ein oder mehrere Objekte zur Messung. Ihre Widgets müssen weniger als 100 Objekte enthalten.
- Fügen Sie mindestens eine nicht auf Zeichenfolgen beruhende Statistik hinzu.
- Ein Widget-Typ mit bestimmten Anzeigeeoptionen

Klicken Sie auf die Registerkarte **Anzeigeeoptionen**, um festzulegen, wie Ihr Bericht angezeigt werden soll.

Anzeigeoptionen

The screenshot shows the 'Add a Widget' configuration interface in the Pulse dashboard. The breadcrumb trail is 'Add a Widget (Customer X) > Agent Group Status Template'. The interface has four tabs: 'Objects', 'Statistics', 'Display Options', and 'Alerts'. The 'Display Options' tab is active.

Widget Title: A text input field containing 'Agent Group Status'.

Show Title in Widget: A checked checkbox.

Widget Type: List Widget

Size: A 2x2 grid of size selection buttons. The top-left button is highlighted in blue.

Headline Type: Two buttons, 'Statistics' and 'Objects'. 'Statistics' is selected.

Headline Statistic: A dropdown menu showing 'Logged In'.

Sort: A dropdown menu showing 'Low to high'.

Widget refresh rate: A dropdown menu showing '60 seconds'.

Preview in Presentation Mode (live data not shown here): A preview window showing the widget's output. It displays a table with the following data:

Agent Group Status	
Logged In	
Portland Agents	7
CPM NonTrip - French	19
CPM Trip - German	36
CPM Trip - English	41
Team Susanne Ciganc	48

Sie müssen die Standardanzeigeeinstellungen für Ihr Widget definieren. Benutzer können diese Optionen auf ihrem eigenen Dashboard ändern.

- Geben Sie einen Namen für die Berichtsüberschrift an.
- Wählen Sie aus den zur Anzeige verfügbaren **Widget-Typen** aus.
- Wählen Sie die Widget-Aktualisierungsrate.
- Wählen Sie die auf die Darstellung bezogenen Optionen (z. B. Größe).
- Optional: Wählen Sie bei Vorlagen, die änderungsbasierte Statistiken (CurrentStatus und ExtendedCurrentStatus) verwenden, die Option **Schnelle Aktualisierungen aktivieren**. Siehe **Implementieren von RabbitMQ für schnelle Widget-Updates**.

Wichtig

Vergewissern Sie sich, dass Ihre Umgebung die Anzahl der Widgets und die Aktualisierungsrate, die Sie verwenden möchten, verarbeiten kann. Eine höhere Aktualisierungsrate stellt höhere Anforderungen an CPU, Speicher, Festplatte und Netzwerk.

Alarmer

Pulse

Advisors

demo

?

Demo Dashboard

Add a Widget

Agent KPIs Ran...

UX Testing

Blank Dashboard

+

Add a Widget (Demo Dashboard) > Agent Login Template

Objects

Statistics

Display Options

Alerts

Alerts for Statistic (1)

Time in Status

☐ Lower is better

if equal or greater than...

900

if equal or smaller than...

900

if equal or smaller than...

600

Add Alerts for Statistic

Advanced Alerts (1)

1

Conditions

Builder

or

and

Login Time

Equal or smaller than

560

×

+

Continuous Login Time

Greater than

1200

×

+

Actions

Conditions must be true for

10 seconds

Send Email

Login Alert

to

john.smith@example.com

Cancel

Done

Cancel

Create Widget



Ab Version 9.0.000 können Alarme verwendet werden, um Schwellenwerte (Rot, Orange und Grün) für jede numerische Statistik (Zeit-, Ganzzahl-, Prozentsatz- oder Nummernformat) in den **Alarmen für Statistik** anzugeben. Dezimalwerte können als Schwellenwerte für Nummer/Prozentsatz-Statistiken und Ganzzahlwerte für andere Statistiken angegeben werden.

Warnung

Nur numerische, nicht auf einer Formel basierende Statistiken (Zeit-, Ganzzahl-, Prozentsatz- oder Nummernformat) mit dem Benachrichtigungsmodus Zeitbasiert oder Reset-basiert sind in den **Erweiterten Alarmen** verfügbar.

Geben Sie die komplexe Bedingung im Abschnitt Erweiterte Alarme an, wenn Sie mehr als eine Statistik verwenden oder E-Mail-Benachrichtigungen senden müssen. Der Abschnitt Erweiterte Alarme bietet die folgenden zwei Modi:

- **Builder:** Vereinfacht das Erstellen von grundlegenden Bedingungen.
- **Erweitert** Ermöglicht das Erstellen einer komplexen Bedingungen, indem der Variablen Result der Boolesche Wert, numerische Wert oder Zeichenfolgenwert mithilfe von gültigen JavaScript-Ausdrücken zugewiesen wird.

Der Abschnitt Erweiterte Alarme könnte in bestimmten Genesys Pulse-Konfigurationen nicht verfügbar sein. Siehe [Erweiterte Alarmfunktionen](#) für weitere Informationen.

Tipp

Erweiterte Alarme beeinflussen nicht die Widget-Ansicht; es werden nur E-Mail-Benachrichtigungen verschickt.

Collectors auswählen

Add a Widget (Blank Dashboard) > Chat Service Level Performance Template

The screenshot shows the 'Add a Widget' configuration screen for a 'Chat Service Level Performance Template'. It has three tabs: 'Objects', 'Statistics', and 'Display Options'. The 'Statistics' tab is active, showing a list of statistics to select. A 'Collectors Setup' dialog is open on the right, allowing selection of collectors for two sites. The configuration panel in the center shows details for the 'Service Level' statistic.

Select Statistic(s)	Display Name	Description	Alias	Notification Mode	Statistic Type	Group by Columns
☒ Service Level	Service Level	The ratio of chats accepted to chats requested.	Service_Level	Time-Based	Tenant_GR_Service_Level	PageTitle,Referrer
☒ Requested						
☒ Answered						
☒ Abandoned						
☒ Requested (15min)						
☒ Answered (15min)						
☒ Abandoned (15min)						
☒ Wait Time						
☒ Service Level (10sec)						
☒ Service Level (30sec)						
☒ Service Level (60sec)						
☒ Answered (10sec)						

Collectors Setup

☐ Auto

Site 1: collector1

Site 2: collector2

Display Format: Percent

Notification Frequency (second): 60

Ab Version 8.5.108 können Benutzer in Genesys Pulse bestimmte Genesys Pulse Collectors für ein bestimmtes Widget zuweisen. Um diese Funktion zu aktivieren, müssen Sie in der Genesys Pulse-Konfiguration die Option **enable_manual_collector_binding** auf true festlegen und die Rolle mit der Berechtigung Pulse – Collectors manuell binden ausgewählten Benutzern zuweisen.

Im Screenshot können Sie Standort 1 und Standort 2 sehen, da es sich um eine Konfiguration mit mehreren Standorten handelt. Für eine Konfiguration mit einem Standort wird nur ein Standort angezeigt.

Nächste Schritte

Informieren Sie sich über die folgenden Themen:

- [Beliebte Echtzeitberichte](#)
- [Standardberichtsvorlagen bearbeiten](#)
- [Widget-Typen](#)
- [Externen Inhalt mithilfe eines IFRAME Widgets anzeigen](#)
- [Statistikeigenschaften](#)
- [Berichtsformeln](#)